

DELIBERA N. 89/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGOSTINELLI – VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/414265/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 luglio 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra Agostinelli, del 13 aprile 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3406798xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente Vodafone, in data 23 febbraio 2021, ha riscontrato la sospensione della linea telefonica;
- b. la società Vodafone, tempestivamente contattata, ha riferito che l'utenza era migrata ad altro operatore;
- c. l'utente ha dichiarato, al riguardo, di aver ricevuto da Digi Mobile la comunicazione di rifiuto della portabilità da parte di Vodafone a seguito della richiesta di MNP inserita dal *recipient* in data 22 febbraio 2021, in quanto il numero *port-in* risultava inattivo nei propri sistemi;
- d. il servizio clienti Vodafone, nuovamente contattato dall'istante, ha riferito che il numero risultava inesistente nei propri sistemi;
- e. l'utente ha lamentato, infine, l'attivazione, nel mese di settembre 2020, di un profilo tariffario non richiesto.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la riattivazione della numerazione 3406798xxx;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per un importo pari a euro 400,00 (quattrocento/00).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che nei propri sistemi è presente una richiesta di MNP per il numero 3406798xxx, inserita da Digi Mobile in data 22 febbraio 2021. La portabilità non è andata a buon fine per rifiuto con causale "*MSISDN disattivo da oltre 30 giorni*", atteso che la SIM risultava disattiva dal 18 gennaio 2021.

Vodafone ha, dunque, rilevato che la contestazione relativa alla perdita del numero appare destituita di fondamento, atteso che la SIM è stata disattivata per il mancato pagamento delle fatture relative ai due contratti di acquisto dei terminali associati alla SIM prepagata 3406798xxx.

L'operatore ha altresì precisato che, dalle verifiche a sistema, si ha evidenza dei solleciti e preavvisi inviati all'utente prima di procedere alla predetta cessazione.

In particolare, in data 28 dicembre 2020, la cliente, nuovamente contattata da Vodafone ai fini del pagamento, si è impegnata a provvedere. Non essendo stato effettuato il pagamento come indicato, la SIM è stata disattivata.

Vodafone, a ogni modo, ha proceduto a riservare la risorsa numerica ai fini di un'eventuale riassegnazione, laddove tecnicamente possibile.

L'operatore ha, poi, evidenziato che, sino all'avvio del tentativo di conciliazione del 24 febbraio 2021, non è pervenuto alcun reclamo dell'utente in merito alla cessazione del numero né richiesta di riattivazione immediata.

L'operatore ha rappresentato, infine, che l'istante presenta una posizione debitoria di euro 175,77.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, si deve far presente che l'utente ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati; solo attraverso la memoria e i documenti depositati agli atti dalla società Vodafone è stato possibile ricostruire in modo circostanziato la questione.

In particolare, è emerso che l'utenza telefonica interessata è cessata per morosità in data 18 gennaio 2021 in ragione del mancato pagamento delle fatture relative a due contratti di acquisto di terminali, uno dei quali associato alla SIM prepagata 3406798xxx. Al riguardo giova evidenziare che l'articolo 4, comma 2, delle Condizioni generali di contratto di Vodafone (Modulo telefono a rate - addebito Diretto su CC) prevede che: *“il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c: (i) a seguito del mancato pagamento di una o più rate del terminale o di uno o più corrispettivi mensili previsti dal piano scelto entro il termine essenziale di scadenza del pagamento”*.

Nel merito, si rileva che parte istante, in data 19 febbraio 2021 e dunque successivamente alla disattivazione della SIM, ha sottoscritto un contratto - non allegato in atti - con Digi Mobile chiedendo la portabilità della predetta numerazione. La richiesta di MNP, inserita dal *recipient* il 22 febbraio 2021, non è andata a buon fine in quanto il numero *port-in* risultava inattivo nei sistemi Vodafone. Di tanto, è stato reso edotto l'utente attraverso una comunicazione trasmessa da Digi Mobile e allegata al fascicolo documentale dell'istanza di conciliazione dalla stessa parte istante.

In ordine alla cessazione amministrativa del numero, occorre precisare che Vodafone ha depositato agli atti copia delle fatture insolute.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento, atteso che l'asserita cessazione della risorsa numerica non è imputabile alla condotta posta in essere dalla società Vodafone. La SIM è stata, infatti, legittimamente disattivata dall'operatore in ragione della morosità maturata dall'istante per il mancato pagamento delle fatture. A ogni modo, Vodafone ha rappresentato, nella memoria agli atti, di aver riservato il numero ai fini di un'eventuale riassegnazione. Pertanto, su richiesta di parte istante e previa verifica tecnica, l'operatore potrà procedere alla riattivazione della risorsa numerica. A tal riguardo, sarà cura dell'utente provvedere all'acquisto di una nuova SIM in un punto vendita autorizzato e formulare la relativa richiesta.

La richiesta di indennizzo di cui al punto ii. può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, nelle more della procedura di migrazione della risorsa numerica in Digi Mobile, e la attivazione di un profilo tariffario non richiesto e, in quanto tale, non può trovare accoglimento sulla base delle seguenti considerazioni. Va rilevato, preliminarmente, che alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione (24 febbraio 2021) era già nota all'utente l'impossibilità di procedere alla migrazione della numerazione, a fronte del KO rilasciato sulla richiesta di MNP del 22 febbraio 2021, tempestivamente notificato da Digi Mobile all'istante e da

quest'ultimo depositato agli atti. Si rileva, altresì, che l'utente non ha inoltrato alcuna espressa richiesta all'operatore, né ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte, denotando in tal modo una carenza di interesse alla risoluzione della problematica. L'operatore, in assenza di un atto di impulso di parte, e in particolare di una richiesta di intervento coeva al verificarsi dell'interruzione, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio e, dunque, provvedere alla sua risoluzione.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto in quanto l'utente non ha depositato in atti documentazione idonea a supportare tale richiesta. Parte istante non ha, infatti, allegato reclami o copia di fatture, non consentendo dunque lo svolgimento di opportune verifiche finalizzate ad accertare la lamentata difformità del profilo tariffario applicato dall'operatore rispetto al piano sottoscritto dall'utente.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della sig.ra Agostinelli nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba